

27

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

**ORGANIZACIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA
DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS
DENTRO DE UN HOSPITAL PRIVADO**

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

TUTORA: DRA. LILA BADARACCO

LIC. GABRIELA IBÁÑEZ

INDICE

1. Introducción	1
2. Marco Conceptual	3
3. Justificación	7
4. Objetivo de Investigación	8
5. Metodología	9
6. Plan de Análisis de Resultados	15
a. Informes confeccionados en el Relevamiento	17
b. Problemas detectados en el Relevamiento	32
7. Propuesta Planteada	36
8. Conclusiones y Recomendaciones	61
9. Bibliografía	
10. Anexos	

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los establecimientos asistenciales presentan en general falencias en su Organización administrativa con ausencia de Normas claras de Procedimientos y Funcionamiento.

En el área de Consultorio de Atención Ambulatoria de los pacientes, varían los conceptos con que se manejan los subsistemas de Historia Clínica, Turnos, Facturación, Estadísticas, niveles de actividades por prestación, estudios de cobertura y constitución de la planta de Personal (cantidad y distribución horaria por Servicios y Consultorios).

La futura metodología de análisis permitirá monitorear y evaluar los resultados como así también la eficiencia en la Atención Ambulatoria.

Los establecimientos asistenciales necesitan desarrollar una Organización Técnica Administrativa de Gestión, que le permita **eficientizar** la utilización de los recursos, **mejorar el nivel de calidad prestacional y la satisfacción del usuario**.

El trabajo a desarrollar facilitará el estudio de los procesos operativos que hacen al registro, desarrollo y control de la atención al paciente y a las actividades prestacionales, dado que la eficiencia, eficacia y calidad de la prestación se logra con el correcto uso de todas las herramientas de Gestión, que faciliten la etapa del proceso hospitalario.

Dentro del concepto de **Calidad Total**, debemos basarnos en la utilización de un **sistema integral de información** para todos los distintos aspectos administrativos, contables, económico-financiero, estadísticos y niveles de actividades en los distintos servicios. Con este sistema integral de información se evitará la duplicación de información, logrando coherencia y precisión de la misma.

El sistema planteado facilitará la captura en tiempo real de todos los datos necesarios para luego armar las salidas a los distintos fines, básicamente:

- **Obtener información para la toma de decisiones, planificación y control de gestión.**
- **Mejorar la eficiencia en la operativa normal**

La presente investigación se realizará en el ámbito de **atención ambulatoria del Hospital Británico** y contará con la ayuda y participación del staff del hospital.

La misma abarcará :

- Consultorios externos de los servicios de Cardiología, Clínica Médica, Pediatría.
- Reserva de turnos
- Historia clínica

Este Hospital privado ubicado en el barrio de Caseros cuenta con consultorios periféricos en Barrio Norte (ciudad de Buenos Aires) y en los municipios de Lomas de Zamora y Vicente López (provincia de Buenos Aires).

Las prepagas que contratan servicio del hospital son las siguientes:

- Plan Salud del Hospital Británico / Schem
- Poder Judicial
- OSDE
- Docthos
- Colegio de Escribanos
- A.M Sancor
- Medicus
- Swiss Medical
- Omint
- SPM
- Euromédica
- Campsic

Planteamiento del Problema

La deficiencia organizativa y la ausencia de una definición correcta de Normas de Procedimientos genera insatisfacción en la población de pacientes, que se refleja diariamente en demoras en la obtención de turnos, largas esperas en la atención médica, falta de confort en las salas de espera, incremento en la demanda espontánea, manejo inadecuado de la franja horaria de los profesionales.

Esto incentiva al paciente a trasladarse a otros Centros, lo cual compromete la eficiencia de la Red de Servicios y produce en el Establecimiento un acelerado incremento de los costos que obliga a la brevedad optimizar el uso de los recursos humanos, tecnológicos y financieros.

MARCO CONCEPTUAL

Fundamento Teórico

La organización ideal de salud, es aquella en la cual todo el personal constituye un equipo de trabajo. Se deberán definir los puestos de trabajo, perfil del cargo, las responsabilidades y roles de cada uno de los miembros, los objetivos a cumplir, la integración de las funciones, la relación entre los miembros, la intercomunicación permanente entre los profesionales a fines de facilitar la atención integral del paciente y la existencia de normas de organización y procedimientos para mejorar la eficiencia de la institución.

Esto facilitará la participación activa de todos los miembros del personal, de manera que cada uno se sienta comprometido y creativo en el crecimiento de la organización.

La incorporación del médico en el ámbito administrativo es fundamental, ya que evita la ejecución de internaciones inútiles, estudios dilatados, altas tardías, exámenes innecesarios y otras acciones que inciden negativamente en la salud del paciente y en los costos.

El médico debe sentirse participe en la reorganización, debido a que es él protagonista clave en la interacción del paciente.

Un requisito esencial para el funcionamiento de la Organización es contar con personal idóneo en cada una de las áreas para la toma de decisiones acompañado con adecuados canales de comunicación que faciliten la expresión de opiniones y necesidades de todos los miembros.

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Calidad en la atención Médica

El concepto de Calidad en la Atención Médica es un concepto que preocupa a todas las organizaciones en la actualidad y está altamente asociado a toda la gestión.

Se entiende a la **CALIDAD DE LA ATENCIÓN MEDICA AL PACIENTE** como el grado en que los servicios de la asistencia sanitaria, de acuerdo con el estado actual de los conocimientos, aumentan la probabilidad de lograr los resultados que se buscan en la salud de los pacientes y reducen la posibilidad de obtener efectos no deseados. El control de la Calidad de la Atención Médica, sigue el enfoque clásico de estructura, proceso y resultado.

Estructura: Comprende las características relativamente estables de los proveedores de Atención Médica.

Se agrupan en:

1. Recursos Materiales: planta física, instalaciones, aparatología disponible y dinero
2. Recursos Humanos: cantidad, calidad y distribución de los mismos.
3. Organización: conjunto de normas administrativas, de procedimiento, etc que le permite a la institución alcanzar los objetivos propuestos dentro de una estructura y en un tiempo determinado, acompañando a la actividad sustantiva (prestación médica).

Se debe tener en cuenta la localización geográfica del establecimiento.

Proceso: serie interrelacionadas de acciones que se caracterizan por necesitar insumos y tareas que realizan para prestar y recibir servicios, con el fin de obtener los resultados proyectados.

Contempla aquello que el paciente hace en el cuidado de su salud.

1. El aspecto del análisis de la función operacional: abarca los aspectos científicos, técnicos y las consecuencias que de él derivan. Las normas derivadas de la ciencia médica rigen la aplicación de técnicas de diagnóstico y tratamiento.
2. La función racional: Se vincula con el aspecto de las relaciones establecidas entre los profesionales y pacientes. Las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental en la calidad médica, debido al alto grado de contacto.

Resultado: se refiere al cambio que se produce en el estado actual y futuro de la salud del paciente, atribuible a la prestación médica

Se deben tener en cuenta los factores que pueden producir variaciones en los resultados, estos factores están relacionados con:

Pacientes: gravedad de la enfermedad, comorbilidad, edad, etc.

Profesionales: idoneidad, incumplimiento de normas, análisis del incumplimiento.

Institucionales: deficiente comunicación, escasez de personal, falta de suministros, tiempo de espera, etc

De la concepción de Calidad Total podemos rescatar cuatro conceptos importantes:

1. **Accesibilidad:** El cliente externo debe pasar por diferentes barreras para lograr el servicio deseado.
2. **Calidad prestación profesional y técnica:** Cuando se recurre a la demanda de un servicio, la organización debe brindar la prestación con eficacia.
3. **Satisfacción del cliente:** La organización puede ser accesible y de calidad profesional y técnica, brindando un buen servicio, sin embargo

el cliente externo, en su percepción puede no estar conforme con el servicio.

4. **Eficiencia:** Se debe tener presente una relación lógica de producto o servicio y costo, es decir que el servicio no puede ni debe ser logrado a cualquier precio. La decisión de bajar los costos debe encararse con racionalidad y sin bajar la calidad.

Siendo uno de los temas principales, analizar los aspectos relacionados al paciente ambulatorio, este paciente es el cliente en el enfoque de Calidad Total, el cual se define como cualquier persona que recibe el producto o que es afectado por el producto o por el proceso.

En el ámbito hospitalario, el paciente es uno de los clientes externos y recibe como producto el conjunto de prestaciones que se brinda en un hospital, y también está afectado por el trámite de admisión.

En cuanto a la satisfacción del cliente con el producto, se alcanza cuando las características de éste cubren las necesidades del cliente.

La atención médica implica una sucesión de gestos condicionados por circunstancias y caracteres susceptibles de ser evaluados en cuanto a la calidad de sus contenido, como suma de partes. La evaluación de este contenido incluye entre otros dos conceptos fundamentales; la calidad de la técnica y la calidad del arte de la atención médica.

El concepto de calidad de la técnica esta ligado con la diligencia y el celo volcado en el hacer, la racionalidad puesta en el seguimiento y la dinámica general de la atención.

La calidad del arte de la atención tiene que ver con la actitud y comportamiento del efector profesional del equipo de salud frente al paciente, centrado en el trato moral y ético, la comunicación y empatía de persona a persona (relación médico paciente).

En la actualidad la convergencia del avance tecnológico con la sobrecarga de pacientes hace que muchos médicos pasen por alto la necesidad que tiene los enfermos de escucharlos y ser a su vez escuchados

Respecto al arte de la atención constituye una fuente de fundamental importancia para la evaluación de la calidad de la atención médica por parte del paciente ya que se sustenta en valores universalmente entendidos como decisivos y primarios por las ciencias de la comunicación verbal y no verbal de la realidad cotidiana..

Consultorios Externos

El área Ambulatoria es la unidad destinada a la Atención de pacientes para diagnóstico y tratamiento a través de las actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, dirigidas al individuo, a la familia y al medio.

Es generadora del ochenta por ciento de la demanda de los Servicios médicos y constituye una fuente constante en la demanda de internación.